

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI  
CUSTOMER CARE OFFICER PT. TRIPUTRA ARTA  
MANDIRI (HONDA TRIPUTRA BEKASI)**

**ERLIN ARISTA**

**8223163540**



**Laporan Praktek Kerja ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

***FIELD PRACTICE REPORT AT CUSTOMER CARE OFFICER  
PT. TRIPUTRA ARTA MANDIRI (HONDA TRIPUTRA  
BEKASI)***

**ERLIN ARISTA**

**8223163540**



**This field practice report arranged to meet one of requirements to  
get the title of the Experts Associate at Faculty of Economics  
Universitas Negeri Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII  
FACULTY OF ECOMONICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**ERLIN ARISTA. 8223163540. Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT. Triputra Arta Mandiri, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2018.**

Laporan ini ditulis untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama Praktik Kerja Lapangan pada PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triptra Bekasi) yang ditempatkan pada divisi *Customer Care Officer* selama 2 bulan terhitung 2 Juli 2018 – 31 Agustus 2018.

Praktikan ditugaskan dengan hal yang berkaitan dengan *Customer Relation Management* (CRM) seperti *reminder service*, *booking service*, *greetings*, mengelola *social media* milik PT. Triputra Arta Mandiri dan memasukan data CAP (survey pelanggan).

PT. Triputra Arta Mandiri adalah dealer Honda resmi yang merupakan bagian dari PT. Honda Prospect Motor (HPM), memiliki fasilitas penjualan, bengkel, serta suku cadang

Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja serta menambah pengetahuan tentang CRM yang merupakan bagian dari pemasaran.

Kata Kunci: CRM, Divisi Customer Care Officer, Telemarketing, PT. Triputra Arta Mandiri.

## ***EXECUTIVE SUMMARY***

**ERLIN ARISTA. 8223163540. *Internship report at PT. Triputra Arta Mandiri***  
***Department of marketing management. Faculty of economics. State Unisersity***  
***of Jakarta.***

*This report was written to inform praktikan activities for internship in PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Bekasi) praktikan assigned as Customer Care Officer for 2 months from the date of July 2, 2018 until August 31, 2018.*

*Praktikan are assigned relating to Customer Relationship Management (CRM), such as reminder service, booking service, greetings, managing social media of PT. Triputra Arta Mandiri and input data CAP (customer survey).*

*PT. Triputra Arta Mandiri is an authorized dealer that is part of PT. Honda Prospect Motor (HPM) providing sales, service and spare parts.*

*This internship aims to gain work experience and increase knowledge about CRM which is part of maketing.*

*Kata Kunci: CRM, Customer Care Officer Division, Telemarketing, PT. Triputra Arta Mandiri.*

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M.  
NIP. 196206231990032001

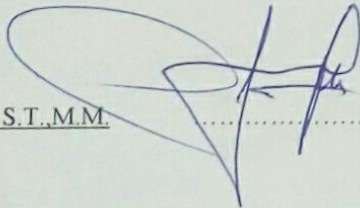
Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

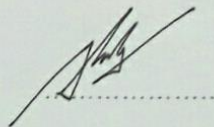
Agung Kresnamurti Rivai P, S.T.,M.M.  
NIP. 197404162006041001



17 Januari 2019

Penguji Ahli

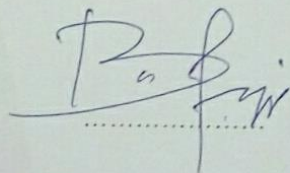
Shandy Aditya BIB, M.PBS.  
NIP. 881760018



17 Desember 2018

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani M.Si.  
NIP. 19630119199203200



21 Januari 2019

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya Praktikan masih diberi kesehatan dan kemudahan sehingga praktikan dapat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, beserta pembuatan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini sehingga dapat diselesaikan sesuai dengan yang praktikan harapkan.

Praktikan sungguh menyadari, bahwa Laporan PKL ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak terutama Ayahanda dan Ibunda serta Dosen Pembimbing. Maka dalam kesempatan kali ini Praktikan menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya, kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M. Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada praktikan dalam proses penulisan laporan praktik kerja ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana S.E, M.Bus selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, M.M, selaku koordinator program studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Ibu Lindawati Tandyo selaku Direktur PT. Triputra Arta Mandiri yang telah memberikan kesempatan sehingga praktikan dapat melaksanakan PKL di PT. Triputra Arta Mandiri.
5. Ibu Lisa Karmila yang membimbing praktikan dalam menjalankan PKL.

6. Keluarga yang selalu memberikan dukungan.
7. Seluruh karyawan PT. Triputra Arta Mandiri yang tidak dapat praktikan sebut satu per satu, dan tanpa mengurangi rasa hormat praktikan.

Dalam penyusunan Laporan ini Praktikan menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu praktikan mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Desember 2018

Praktikan

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	3
C. Kegunaan PKL .....	3
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	4
E. Jadwal Waktu PKL .....	5
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL</b>	
A. Sejarah Perusahaan.....	7
B. Struktur Organisasi .....	10
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	15
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Bidang Kerja .....	25
B. Pelaksanaan Kerja .....	25
C. Kendala yang Dihadapi .....	37
D. Cara Mengatasi Kendala .....	37
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
<b>Gambar II.1</b>	Logo Honda Mobil	9
<b>Gambar II.2</b>	Struktur Organisasi PT. Triputra Arta Mandiri	10
<b>Gambar II.4</b>	<i>Flowchart</i> Proses Servis Mobil	23
<b>Gambar II.5</b>	<i>Waiting Room</i> Honda Triputra Bekasi	24
<b>Gambar III.1</b>	Aplikasi Otobitz	26
<b>Gambar III.2</b>	Web H3S Online	27
<b>Gambar III.3</b>	<i>Flowchart</i> Proses <i>Reminder</i> Servis	29
<b>Gambar III.4</b>	<i>Flowchart</i> Proses <i>Customer Handling</i>	31
<b>Gambar III.5</b>	Lembar <i>Customer Appraisal Program</i>	33
<b>Gambar III.6</b>	Contoh Data Penjualan HPM	33
<b>Gambar III.7</b>	Contoh Data Tanda Terima Kuesioner CAP	34
<b>Gambar III.8</b>	Postingan <i>Instagram</i> Honda Triputra Bekasi	35

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
<b>Tabel I.1</b>	Tabel Alamat PT. Triputra Arta Mandiri	4
<b>Tabel II.1</b>	Tabel Kegiatan Perusahaan	18
<b>Tabel II.2</b>	Tabel Harga Servis	20
<b>Table II.3</b>	Tabel Daftar Harga Mobil Honda	20

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Balasan Perusahaan
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Penilaian PKL
Lampiran 5	Tabel Kegiatan PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dari waktu ke waktu dunia otomotif di Indonesia semakin berkembang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Vijay Rao (2016), menyatakan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan perkembangan otomotif terbesar di ASEAN setelah Thailand. Hal ini membuat persaingan otomotif roda empat semakin sengit. Perusahaan dituntut untuk terus melakukan inovasi dan memberikan pelayanan yang sempurna agar dapat bertahan melawan pesaing. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk dapat bertahan melawan pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang unik, spesial, dan mempunyai perbedaan yang kuat dengan pesaing. Pelayanan yang diberikan harus mempunyai ciri yang sangat khas sehingga pelanggan akan merasa sangat terkesan, ketika pelanggan sudah terkesan maka pelanggan akan sulit melupakan yang pada akhirnya akan menceritakan pengalaman yang dialami kepada orang lain. Pada level ini, pelayanan akan kembali menjadi suatu keunggulan kompetitif. Namun demikian, pada tingkat yang lebih tinggi, sebenarnya para pelanggan juga mengharapkan suatu pelayanan yang diberikan secara tulus. Pelayanan yang tidak sekedar menginginkan pelanggan agar cepat-cepat membeli, dan terus membeli, namun benar-

benar menitikberatkan pada kepedulian terhadap permasalahan mendasar  
yang dihadapi oleh para

pelanggan. Teknik layanan bercirikan kepedulian ini disebut *Customer Care*. *Customer Care* memegang salah satu peran penting di dalam perusahaan. Maka dari itu dibutuhkan *Customer Care* yang andal. Untuk mencari *Customer Care* yang sesuai, perusahaan dapat memanfaatkan program Praktek Kerja Lapangan. Dengan begitu perusahaan mempunyai peluang untuk mendapatkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas. Praktek Kerja Lapangan ini juga dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan dan melatih kemampuannya untuk dapat memasuki dunia kerja yang sebenarnya dan juga agar dapat memiliki kemampuan dibidangnya serta meningkatkan mutu sebagai bekal mahasiswa menghadapi persaingan di dunia kerja yang semakin ketat. Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu Lembaga Pendidikan ikut ambil bagian dalam memfasilitasi mahasiswanya untuk merealisasikan pengetahuan yang didapat selama diperkuliahan ke dalam dunia kerja dan mencetak sumber daya yang memiliki keunggulan kompetitif di era globalisasi.

Pada kesempatan kali ini praktikan menjalani praktik kerja lapangan di PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Bekasi) yaitu *dealer* resmi honda dengan pelayanan penjualan, servis dan suku cadang.

Honda Triputra Bekasi merupakan dealer resmi Honda ke-127 secara nasional, dealer ke-6 di kota Bekasi serta yang ke-40 di wilayah Jabodetabek yang diresmikan pada tanggal 20 September 2016.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Adapun maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan sebagai berikut:

1. Mendapat pengalaman kerja sebagai persiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Menumbuhkan sikap professional dalam dunia kerja.
3. Agar mahasiswa dapat menerapkan yang sudah dipelajari selama perkuliahan pada perusahaan tempat PKL.

Adapun tujuan dilaksanakannya PKL sebagai berikut:

1. Memahami kegiatan pemasaran di tempat PKL.
2. Dapat menjelaskan proses kegiatan pemasaran yang dilakukan selama PKL.

## **C. Kegunaan PKL**

Dengan dilaksanakannya PKL diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Praktikan
  - a. Mengarahkan mahasiswa untuk menemukan permasalahan maupun data yang berguna dalam penulisan laporan PKL.
  - b. Menumbuhkan & meningkatkan sikap profesional dan tanggung jawab pada pekerjaan.
  - c. Menambah ilmu, wawasan serta keterampilan agar dapat memahami dan mendapat gambaran tentang dunia kerja, sehingga menjadi bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

- a. Menjadi sarana kerja sama yang baik antara PT. Triputra Arta Mandiri dengan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- b. Meningkatkan mutu lulusan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai sarana mendapatkan SDM yang dibutuhkan.
- b. Meringankan pekerjaan karyawan.
- c. Perusahaan mendapatkan saran dari praktikan, guna pengembangan perusahaan.
- d. Terjalin hubungan kerja sama antara PT. Triputra Arta Mandiri dengan Universitas Negeri Jakarta.

**D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

1. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

**Tabel I.1**

**Tabel Alamat PT. Triputra Arta Mandiri**

Nama Perusahaan	Alamat	Kontak
PT. Triputra Arta Mandiri	Jl. Siliwangi Raya Narogong No. 30 Sepanjang Jaya, Rawa Lumbu, Bekasi Barat 17114	(021) 82734462

*Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri*



## 2. Alasan Pemilihan PT. Triputra Arta Mandiri

Praktikan memutuskan melaksanakan PKL di PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Bekasi) karena Honda memiliki reputasi yang baik dan karena *Dealer* tersebut masih baru, jadi praktikan ingin mengetahui bagaimana cara PT. Triputra Arta Mandiri merintis usahanya dan mengetahui bagaimana cara kerja dari perusahaan tersebut.

## E. Jadwal Waktu PKL

Praktikan melaksanakan PKL di PT. Triputra Arta Mandiri dua bulan terhitung 2 Juli 2018 sampai dengan 31 Agustus 2018, mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 pada hari Senin sampai dengan Jumat dan pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00 di hari Sabtu.

### 1. Tahap persiapan PKL

- a. Pada tanggal 20 April 2018 praktikan meminta surat pengantar dari Gedung R untuk membuat surat izin permohonan PKL, lalu praktikan meminta tanda tangan Ibu Dra. Solikhah M.M selaku Koordinator Prodi DIII Manajemen Pemasaran.
- b. Setelah praktikan mendapat tanda tangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut pada tanggal 21 April 2018 ke Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat. Pada tanggal 24 April 2018, praktikan mengambil surat izin yang telah jadi dan langsung menuju PT. Triputra Arta Mandiri untuk mengajukan izin PKL.

- c. Pada tanggal 25 Juni 2018, praktikan mendapat telepon dari PT. Triputra Arta Mandiri untuk melakukan interview pada tanggal 27 Juni 2018 di perusahaan mereka.
- d. Pada Tanggal 27 Juni 2018, Praktikan melakukan *interview* dan diperbolehkan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan tersebut pada Divisi *Customer Care Officer*.

## 2. Tahap Pelaksanaan PKL

Setelah mendapat panggilan untuk datang pada tanggal 2 Juli 2018, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Triputra Arta Mandiri. Kegiatan PKL dimulai tanggal 2 Juli 2018 dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2018 dan dilaksanakan di hari Senin sampai dengan Sabtu. Pelaksanaan kerja yang dilakukan di PT. Triputra Arta Mandiri di mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 untuk hari Senin sampai dengan Jumat dan pukul 08.00 sampai dengan pukul 14.00 untuk hari Sabtu.

## 3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah praktikan menyelesaikan praktik kerja di perusahaan yang bersangkutan, praktikan diharapkan membuat laporan PKL. Praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan mulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 13 September 2018 hingga selesai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Marketing & After Sales Service Director HPM (Jonfis Fandy, 2016) menyatakan, potensi perkembangan pasar yang baik di wilayah Jawa Barat khususnya di daerah Bekasi, seiring pula dengan meningkatnya jumlah konsumen Honda di daerah tersebut, maka Honda Prospect Motor meresmikan Honda Triputra Bekasi pada tanggal 20 September 2016 dengan dengan sarana penjualan, bengkel, serta suku cadang sebagai bagian dari program Honda untuk semakin dekat dengan masyarakat. Honda Triputra Bekasi merupakan cabang dari *dealer* Honda Trimegah BSD yang didirikan oleh Ibu Lindawati Tandyo & Bapak Surijanto Sumarno yang berdiri diatas lahan seluas 4.480 m<sup>2</sup>.

President Director PT. Honda Prospect Motor (Tomoki Uchida, 2016) menyatakan, dengan sumber daya manusia yang profesional serta fasilitas lengkap sesuai standar tinggi Honda, kebutuhan konsumen akan produk terbaru dan pelayanan purna jual Honda akan terpenuhi.

Honda Triputra Bekasi adalah bagian dari PT. Honda Prospect Motor (HPM) yang merupakan agen tunggal pemegang merek mobil Honda di Indonesia. Sebagai agen tunggal, PT Honda Prospect Motor merupakan satu-satunya perusahaan yang berhak mengimpor, merakit dan membuat kendaraan bermerek Honda di Indonesia.

PT Honda Prospect Motor memulai produksi pertama di pabrik Karawang pada bulan Februari 2003. Fasilitas pabrik tersebut dibangun di atas lahan seluas 512.500 m<sup>2</sup> dan luas bangunan sebesar 80.324 m<sup>2</sup>. Pabrik pertama PT HPM memiliki kapasitas produksi 50.000 unit per tahun dengan nilai investasi saat itu senilai 700 Miliar Rupiah. Di tahun-tahun berikutnya, PT HPM melakukan lebih banyak lagi investasi melalui penambahan fasilitas-fasilitas untuk meningkatkan kapasitas serta penambahan model yang diproduksi di pabrik ini. ([www.honda-indonesia.com](http://www.honda-indonesia.com), 2016)

Pada 2012, PT HPM memulai pendirian pabrik kedua dengan total luas bangunan sebesar 145.760 m<sup>2</sup>. Penambahan area pabrik ini didukung nilai investasi sebesar 3,1 Triliun Rupiah. Pabrik kedua PT HPM diresmikan pada bulan Januari 2014 dan meningkatkan kapasitas produksi PT HPM hingga maksimal 200.000 unit per tahun. ([www.honda-indonesia.com](http://www.honda-indonesia.com), 2016)

Perluasan dan pengembangan area pabrik terus dilakukan dalam rangka memenuhi permintaan akan produk Honda di Indonesia yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Saat pabrik PT HPM mulai beroperasi di tahun 2003, penjualan Honda di Indonesia saat itu tercatat sebanyak 21.650 unit. Pada akhir tahun 2016 lalu, penjualan Honda di Indonesia telah meningkat jauh hingga mencapai 199.364 unit dengan pangsa pasar 19%. Saat ini, pabrik PT HPM memproduksi model-model favorit yaitu Honda Mobilio, Honda BR-V, Honda HR-V, Honda Jazz,

Honda Brio Satya, Honda Brio RS dan Honda CR-V. ([www.honda-indonesia.com](http://www.honda-indonesia.com), 2016)

## 1. Visi Misi

**Visi:** Honda yaitu menciptakan rasa hormat untuk setiap individu dan “tiga kesenangan” yaitu, membeli, menjual, dan menciptakan

**Misi:** Memelihara pandangan global serta dedikasi untuk menyuplai produk dari kualitas tertinggi pada harga yang layak untuk kepuasan konsumen. (Data Internal PT. Triputra Aerta Mandiri, 2016)

## 2. Logo



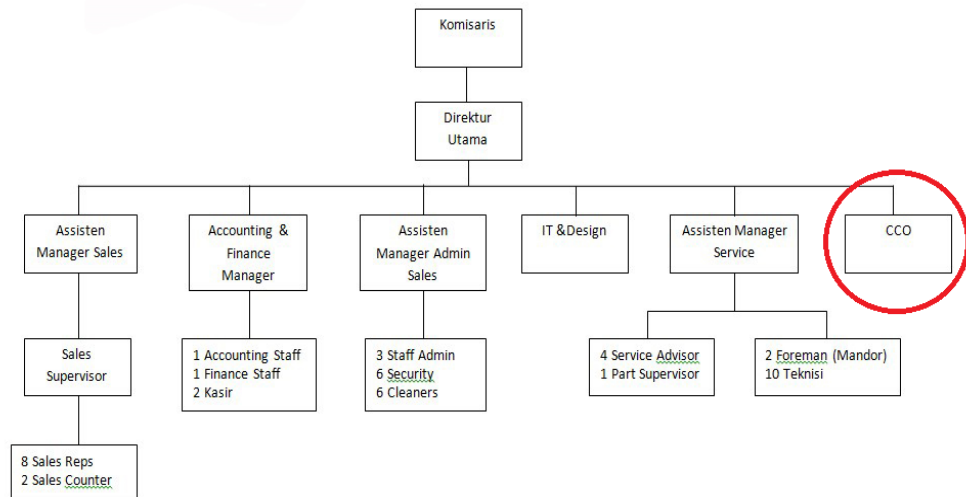
**Gambar II.1**

### **Logo Honda Mobil**

*Sumber: [www.otosia.com](http://www.otosia.com) (Diakses Tanggal 11 oktober 2018)*

Pada awalnya, Honda hanya memiliki satu lambang yaitu sayap mengepak karena pada awal perusahaan ini dibangun hanya motor saja yang diproduksi, namun Honda melebarkan divisi untuk memproduksi kendaraan roda empat dengan logo H. Logo H sendiri merupakan simbol divesifikasi produk yang diproduksi oleh Honda.

## B. Struktur Organisasi



**Gambar II.2**

### **Struktur Organisasi PT. Triputra Arta Mandiri**

*Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri*

Seperti halnya di dalam sebuah perusahaan, PT. Triputra Arta Mandiri dalam manajemennya terdapat bagian-bagian yang mempunyai tugas dan kewajiban untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut adalah tugas dari masing – masing bagian yang ada pada PT. Triputra Arta Mandiri, menurut (<http://www.jobdesc.net>, 2013) yaitu sebagai berikut:

1. **Komisaris**
  - a. Memberikan pengarahan dan nasehat kepada Direktur Utama dalam menjalankan tugasnya.
  - b. Melakukan pengawasan atas kebijakan Direktur Utama dalam menjalankan perusahaan.

## 2. **Direktur Utama**

- a. Pemilik PT. Triputra Arta Mandiri
- b. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan.
- c. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (*manager*).
- d. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
- e. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan.

## 3. ***Assistant Manager Sales***

- a. Merencanakan dan mengimplementasikan strategi penjualan.
- b. Mengorganisasikan tim.
- c. Menganalisa penjualan.
- d. Membantu dalam memimpin, mengarahkan dan memotivasi tim untuk mencapai target penjualan.

## 4. ***Accounting & Finance Manager***

- a. Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat dan tepat waktu.
- b. Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah berlaku.



- c. Mengatur keuangan perusahaan, penggajian karyawan, membuat laporan penjualan kendaraan, dan menghitung laba dan rugi perusahaan.

5. ***Assistant Manager Admin Sales***

- a. Menangani faktur penjualan.
- b. Memantau pesanan yang sedang berlangsung.
- c. Memeriksa keakuratan data dalam pesanan dan faktur.
- d. Memastikan target penjualan terpenuhi dan laporkan penyimpangan apapun

6. ***IT & Design***

- a. Menguji, memelihara, dan memantau program komputer dan sistem, termasuk koordinasi instalasi program komputer dan sistem.
- b. Menentukan *software* atau *hardware* komputer yang diperlukan untuk mengatur atau mengubah sistem.
- c. Menciptakan karya visual yang komunikatif.
- d. Membuat desain yang informatif dan persuasif.

7. ***Assistant Manager Service***

- a. Memantau seluruh kegiatan yang berkaitan dengan servis.
- b. Mengontrol data-data servis.
- c. Memberikan arahan kepada *Service Advisor*.

#### 8. *CCO (Customer Care Officer)*

Menurut buku pedoman customer care Honda. CCO memiliki tugas sebagai berikut:

- a. *Receive Call*: Menerima panggilan telepon dari pelanggan yang menyampaikan *complaint, inquiry, request, thanks, suggestion*, maupun *comment*.
- b. *Follow Up Call*: Melakukan panggilan telepon ke pelanggan yang bertujuan untuk penindaklanjutan suara pelanggan yang masuk (*follow up complaint maupun inquiry*).
- c. Koordinasi: Melakukan koordinasi dengan pihak terkait yang bertujuan untuk membantu penanganan suara pelanggan termasuk memonitor progress penanganan oleh pihak terkait sehingga dapat terselesaikan sesegera mungkin.

#### 9. *Sales Supervisor*

- a. Mengkoordinir tim penjualan, agar dapat meningkatkan tingkat penjualan dan apakah penjualan sesuai target.
- b. Membantu tim sales dan memberikan pelatihan dalam mencari, melayani dan *maintain* konsumen.
- c. Membantu strategi-strategi penjualan dan mensosialisasikan kepada tim sales.
- d. Memonitoring aktivitas tim sales.
- e. Mensosialisasikan dan memberitahu informasi mengenai penjualan yang baru kepada tim *sales*.

**10. Accounting Staff**

- a. Melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan.
- b. Menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan.
- c. Menyusun dan membuat laporan perpajakan perusahaan.
- d. Melakukan pembayaran gaji karyawan.

**11. Finance Staff**

- a. Melakukan evaluasi *budget*.
- b. Melakukan rekonsiliasi dengan unit lain.
- c. Melakukan verifikasi terhadap keabsahan dokumen.
- d. Membuat laporan mengenai aktivitas keuangan perusahaan.

**12. Kasir**

- a. Menjalankan proses penjualan dan pembayaran.
- b. Melakukan pencatatan atas semua transaksi.
- c. Melakukan pengecekan atas jumlah produk pada saat penerimaan

**13. Staff Admin**

- a. Menginput data penjualan sehari-hari dengan cermat serta benar.
- b. Mengecek ulang tiap-tiap data yang telah di *input* supaya tidak berlangsung kekeliruan.
- c. Melakukan penagihan serta menindak lanjuti pengiriman data penjualan harian.

- d. Mencatat serta mengecek status data penjualan mana yang telah

masuk serta yang belum juga supaya mempermudah untuk menindak lanjuti kekurangannya.

14. ***Service Advisor***

- a. Menerima dan mengatasi keluhan pelanggan.
- b. Menganalisa kerusakan dan perbaikan unit (Mobil).
- c. Memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kepuasan pelanggan.
- d. Memberikan penjelasan mengenai kerusakan dan proses perbaikan yang akan dilakukan pada pelanggan.

15. ***Part Supervisor***

- a. *Inventory control* dan *management warehouse*
- b. Analisa pemakaian *parts*.

16. ***Foreman***

- a. Mengawasi langsung pekerjaan teknisi dan memberikan petunjuk atas pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi.
- b. Mendistribusikan pekerjaan secara merata kepada teknisi.
- c. Memeriksa unit sebelum dan sesudah servis oleh teknisi.
- d. Bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dan membina kersa sama tim yang baik.

17. **Teknisi**

- a. Memeriksa keadaan peralatan, mesin-mesin dan sistem kelistrikannya.

- b. Menerima informasi kerusakan pada peralatan dan mesin dari pemakai dan memperbaiki terjadinya kerusakan dan cara pelaksanaan perbaikannya
- c. Melakukan servis pada mobil pelanggan.

#### 18. *Sales Representative*

- a. Melakukan pengenalan produk pada pelanggan.
- b. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- c. Menjual produk dan mencapai target penjualan yang ditentukan.
- d. Menjaga reputasi dan nama baik perusahaan.

#### 19. *Sales Counter*

- a. Melakukan penjualan di dalam *showroom* untuk mencapai target penjualan.
- b. Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.
- c. Mengikuti program pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan.

Bentuk struktur organisasi yang digunakan oleh PT. Triputra Arta Mandiri adalah bentuk struktur organisasi garis atau *line* yang ditunjukkan dengan adanya pimpinan yang mempunyai bawahan dan tanggung jawabnya langsung kepada atasan atau pimpinan dan menurut (L. Golal, 2008) struktur organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Organisasi berukuran kecil.
- b) Pemilik organisasi biasanya menjadi pemimpin dalam organisasi.

- c) Jumlah pegawainya masih sedikit.

- d) Hubungan kerja antar pimpinan dan bawahannya masih bersifat langsung.
- e) Struktur organisasi belum begitu rumit.

### C. Kegiatan Umum Perusahaan

(Lindawati Tandy, 2016) mengatakan PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Mandiri) adalah perusahaan yang bergerak dibidang otomotif. PT. Triputra Arta Mandiri memiliki tiga kegiatan utama, yaitu:

#### 1. Bengkel (perbaikan dan pemeliharaan kendaraan)

Kegiatan yang dilakukan adalah pelanggan datang ke bengkel, lalu pelanggan akan dibantu dan diarahkan oleh *security* menuju *service advisor*, selanjutnya *service advisor* mengestimasi pekerjaan yang akan dilakukan beserta biayanya. Setelah pelanggan setuju dengan estimasi pekerjaan maupun harga yang telah dibuat, maka *service advisor* akan langsung memberi tahu *frontman* pekerjaan yang akan dilakukan dan *frontman* segera menginstruksikan mekanik untuk langsung memperbaiki kendaraan atau melakukan servis sesuai dengan estimasi yang telah disetujui. Setelah selesai akan dilakukan pemeriksaan ulang kendaraan sebelum akhirnya diserahkan kembali kepada pelanggan.

#### 2. *Showroom* dan Penjualan Mobil

Kegiatan yang dilakukan adalah menyediakan ruang pameran (*showroom*) untuk mobil-mobil Honda, memberikan informasi-



informasi mengenai produk maupun harga produk, melakukan penjualan mobil baik penjualan melalui *sales reps* maupun *sales counter*, mengevaluasi hasil penjualan mobil, mencari pelanggan baru, serta melakukan promosi penjualan.

### 3. Penjualan suku cadang (*sparepart*)

Kegiatan yang dilakukan adalah menjual suku cadang (*sparepart*), dimana untuk beberapa suku cadang harus melakukan pemesanan terlebih dahulu, serta mengawasi persediaan suku cadang (*sparepart*) agar tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan.

**Tabel II.1**

**Tabel Kegiatan Perusahaan**

<b>Hari</b>	<b>Jam</b>
Senin – Jumat	08.00 – 16.00
Sabtu	07.00 – 15.00
Minggu	08.00 – 14.00

*Sumber: PT. Triputra Arta Mandiri*

Assauri (2011:198) Bauran pemasaran adalah salah satu unsur dalam strategi pemasaran terpadu yang merupakan strategi yang dijalankan perusahaan, yang berkaitan dengan penentuan bagaimana perusahaan menyajikan penawaran produk pada segmen pasar tertentu, yang merupakan sasaran pasarnya.

#### **a. Product**

Menurut Fandy Tjiptono (2010:95), produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kesuatu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan ke-

inginan dan kebutuhan. Produk yang ditawarkan oleh PT. Triputra Arta Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Mobil Merek Honda

PT. Triputra Arta Mandiri menyediakan berbagai macam tipe mobil merek Honda yang dijual secara tunai maupun kredit. Seperti: Honda Brio, Honda Mobilio, Honda Jazz, Honda CRV, Honda BRV, Honda Hrv, Honda City, Honda Civic, Honda Accord.

2. Pelayanan Jasa Bengkel Mobil Honda

Honda Triputra Bekasi melayani servis perawatan berkala maupun servis perbaikan kendaraan sesuai dengan standar Honda dengan teknisi-teknisi terlatih.

3. Suku Cadang

PT. Triputra Arta Mandiri juga menyediakan suku cadang asli Honda. Suku cadang yang disediakan terjamin kualitas dan keasliannya.

***b. Price***

(Lindawati Tandyo, 2016) Harga atau *price* sangat mempengaruhi akan terjualnya suatu barang dan jasa yang ditawarkan. Dalam menentukan harga, Honda menggunakan strategi sebagai berikut:

- a. Menentukan harga sesuai dengan segmen pasar
- b. Membuat variasi harga dari varian produk

Berikut adalah harga yang ditawarkan oleh Honda Triputra Bekasi:

**Tabel II.2**

**Tabel Harga Servis Kendaraan**

<b>Model Kendaraan</b>	<b>General Check Up</b>	<b>Gt. Oli Mesin &amp; Oli Filter</b>	<b>Tune Up</b>	<b>Servis Rem</b>	<b>10, 30, 50, 70</b>	<b>20</b>
Brio	230.000	150.000	250.000	200.000	310.000	380.000
Mobilio	230.000	150.000	300.000	230.000	384.545	454.000
Jazz	230.000	150.000	300.000	230.000	520.000	620.000
BRV	230.000	150.000	300.000	230.000	520.000	600.000
City	230.000	150.000	500.000	230.000	540.000	640.000
HRV	230.000	150.000	500.000	230.000	522.000	627.000

*Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri*

**Tabel II.3**

**Tabel Daftar Harga Mobil Honda**

<b>Type</b>	<b>Harga</b>
Brio Satya 1.2 S MT	139.000.000
Brio Satya 1.2 RS CVT	190.000.000
New Mobilio 1.5 S MT	194.500.000
New Mobilio 1.5 RS CVT	247.000.000
New Jazz 1.5 S MT	237.500.000
New Jazz 1.5 S CVT	247.500.000
New Jazz 1.5 RS MT	267.500.000
New Jazz 1.5 RS CVT	277.500.000
BRV 1.5 S MT	238.000.000
BRV 1.5 E CVT	259.000.000
HRV 1.5 S MT	278.000.000
HRV 1.5 S CVT	288.000.000

*Sumber: Data Intenal PT. Triputra Arta Mandiri*

**c. Place**

(Lindawati Tandyo, 2016) Honda Triputra Bekasi terletak di Jl. Siliwangi Raya Narogong No. 30, Sepanjang Jaya, Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat. lokasi dari dealer ini cukup strategis

karena berada di pusat kota dan dekat dengan akses tol Bekasi Barat.

#### d. *Promotion*

(Lindawati Tandyo, 2016) mengatakan, promosi yang dilakukan oleh PT. Triputra Arta Mandiri menggunakan metode bauran promosi iklan, *personal selling* dan promosi penjualan. PT. Triputra Arta Mandiri mengkombinasikan metode promosi dan menyesuaikan dengan kebutuhan konsumen. Dengan mencari kombinasi yang tepat diharapkan dapat mencapai target yang ditentukan.

##### a. Iklan

Dalam iklan yang dilakukan, PT. Triputra Arta Mandiri menggunakan media sosial seperti *Instagram* agar menarik minat konsumen untuk membeli mobil Honda maupun servis di bengkel mobil Honda Triputra Bekasi.

##### b. *Personal selling*

*Personal selling* yang dilakukan Honda Triputra Bekasi adalah *sales representative* menawarkan secara langsung kepada calon pembeli. Biasanya *sales representative* tersebar di beberapa pusat perbelanjaan, *sales representative* akan membagikan brosur kepada pengunjung *mall* dan memberikan informasi-informasi seputar mobil Honda, agar calon pembeli paham mengenai produk tersebut dan tertarik untuk membeli.

##### c. Promosi penjualan

Promosi penjualan yang dilakukan oleh PT. Triputra Arta

Mandiri (Honda Triputra Mandiri) meliputi pemberian *free* asuransi 1 tahun setiap pembelian mobil dan memberikan diskon untuk jasa servis dan suku cadang dalam rangka memperingati ulang tahun yang ke-2. Honda Triputra Bekasi juga rajin menggelar acara *showroom event* dimana pelanggan akan mendapat hadiah-hadiah menarik serta potongan langsung selama *showroom event* berlangsung.

**e. *People***

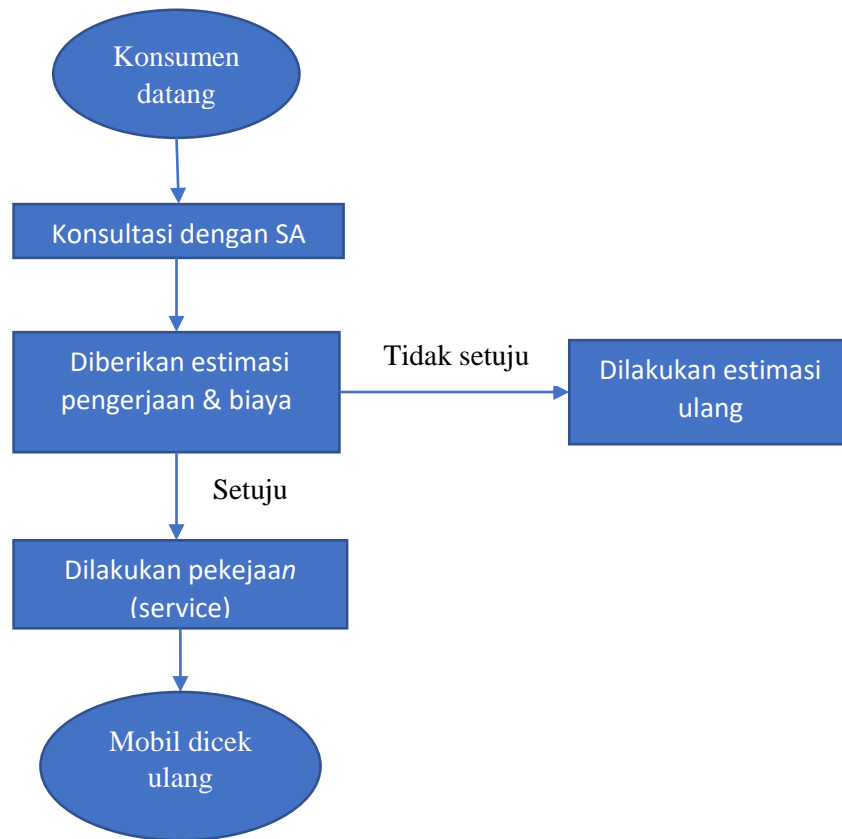
Sumber daya yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hal tersebut membuat PT. Triputra Arta Mandiri selektif dalam memilih para karyawan. Para Mekanik, *Service Advisor*, *Salesman*, *Customer Care Officer* akan terlebih dahulu di *training* oleh HPM dan untuk selanjutnya akan ada beberapa *training* lainnya yang disediakan oleh HPM agar karyawan optimal dalam melaksanakan tugas dimana mereka lah yang berhubungan langsung dengan pelanggan. (Lindawati Tandyo, 2016)

**f. *Process***

Keseluruhan proses mengedepankan profesionalitas kerja demi tercapainya kepuasan konsumen. Konsumen yang datang untuk servis mobil dipastikan akan sesuai dengan prosedur Honda.

(Lindawati Tandyo, 2016)





**Gambar II.4**

***Flowchart Proses Servis Mobil***

*Sumber: Data diolah oleh Praktikan*

***g. Physical Evidence***

Showroom dari Honda Triputra Bekasi memiliki luas sebesar 452 m<sup>2</sup> dengan suasana yang nyaman serta modern dan menampilkan semua *line-up* produk terbaru Honda. Tak ketinggalan fasilitas untuk menunjang kenyamanan konsumen, diantara lain *Customer Lounge* yang dilengkapi dengan televisi kabel, area bermain anak-anak dan *smoking room*, pelanggan juga

dapat bebas menggunakan internet dengan fasilitas *Wi-Fi* yang tersedia.

Untuk layanan purnajualnya, Honda Triputra Bekasi memiliki fasilitas servis dengan area seluas 1.285 m<sup>2</sup> yang dilengkapi dengan 12 *bay general rapair*, 4 perawatan berkala, 1 *bay final inspection*, 1 *bay spooring*, 2 *bay quick service* serta 2 *washing bay*. Honda Triputra Bekasi juga memiliki area *spareparts* seluas 170 m<sup>2</sup> yang menampung berbagai *item* suku cadang asli.



**Gambar II.5**

***Waiting Room Honda Triputra Bekasi***

*Sumber: Data diolah oleh Praktikan*

### **BAB III**

## **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Selama dua bulan praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Bekasi) praktikan ditempatkan pada Divisi *Customer Care Officer*. Adapun tugas praktikan sebagai *Customer Care Officer* adalah sebagai berikut:

1. Menerima panggilan telepon dari pelanggan.
2. Melakukan panggilan telepon ke pelanggan untuk reminder service.
3. Menginput data *Customer Appraisal Program* (CAP) yang sudah lengkap ke data produksi.
4. Memposting dan mengelola social media Honda Triputra Bekasi.
5. Mengatur *booking service*.
6. Melakukan *greetings* ke pelanggan.

#### **B. Pelaksanaan Kerja**

Dalam melaksanakan pekerjaan *praktikan*, diperlukan beberapa *software* untuk menunjang pekerjaan, diantara lain:

1. Catsweb atau singkatan dari *Customer Analysis & Tracking System*  
*Web* adalah program yang dibuat oleh HPM khusus untuk *customer care* dimana pada Catsweb terdapat data-data pelanggan yang akan dihubungi untuk di *reminder* dan di *follow up*, kurang lebih semuanya terkait program *after sales*.

2. Otobitz adalah aplikasi pribadi milik Honda Triputra Bekasi yang berisi data-data pelanggan seperti data pribadi pemilik kendaraan serta riwayat kendaraan yang pernah servis di Honda Triputra Bekasi, lalu pembuatan estimasi biaya servis, dan untuk mengirim sms *greetings* ke pelanggan.

The screenshot displays the 'Automotive Business Application' interface. On the left is a sidebar menu with options like 'Service Parts', 'General Repair', 'Body Repair', 'Finance', 'Cetak Form & Report', 'Query Data', 'Inisial Data', 'Setup', 'Group SMS', 'Setting Data SMS', and 'SMS Engine'. The main area is titled 'Entry WO dan History WO General Repair'. It contains a form with various fields for customer and vehicle information, including 'Nomor Polisi', 'No. Rangka/Tahun', 'No. Mesin/Transmisi', 'Tipe / Kel. Jasa', 'Warna Kendaraan', 'Nomor Customer', 'Nama Customer', 'Alamat', 'Kelurahan/Kec.', 'Kota', 'NPWP / No. KTP', 'Email', 'Telp. Rumah', 'Telp. Kantor', 'Fax', 'Tgl BSTK', and 'Tgl Service Akhir'. There are also fields for 'No. HP', 'No. HP 2', 'Ext.', 'Dealer', and 'K.M. Akhir'. A 'Data Asuransi' section includes 'No. Polis', 'Tgl Berakhir', 'Kode Asuransi', 'Nama Asuransi', and 'Alamat Asuransi'. A 'Contact Via' section includes 'Telp. Contact', 'Freq', 'Tgl Lahir', 'Agama/Uns. Cust.', 'Status Member', and 'Status Kontrak'. At the bottom, there is a table with columns: 'NOMOR WO', 'TANGGAL WO', 'STATUS', 'NAMA CUSTOMER', and 'KELUHAN CUSTOMER'. The table contains one row of data. Below the table are buttons for 'History', 'Ganti No Polisi', 'Estimasi WO', 'New', 'Entry WO', and 'Close'.

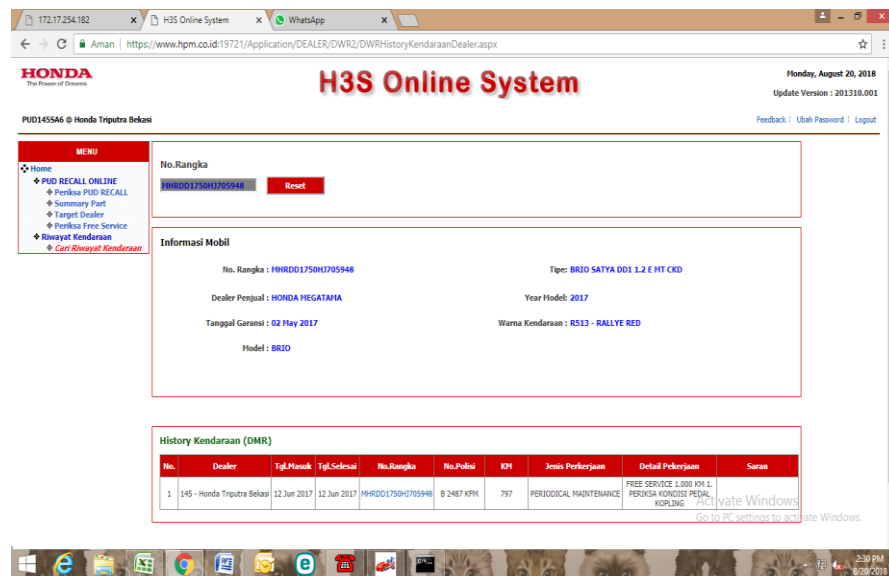
NOMOR WO	TANGGAL WO	STATUS	NAMA CUSTOMER	KELUHAN CUSTOMER
GW17060294	2017/06/12	Close	MUHAMMAD IQBAL FAUZI	FREE SERVICE 1.000 KM1, PERIKSA KONDISI PEDAL...

**Gambar III.1**

### **Aplikasi Otobitz**

*Sumber: Screenshot via Otobitz (tanggal 9 Agustus 2018)*

3. H3S online adalah web yang disediakan oleh HPM dan terintegrasi dengan Honda-Honda yang ada diseluruh Indonesia yang berisi data riwayat servis kendaraan dan data kendaraan yang masuk *recall*.



**Gambar III. 2**  
**Web H3S Online**

*Sumber: Screenshot via www.hpm.co.id (tanggal 9 Agustus 2018)*

### 1. Melakukan *reminder service*

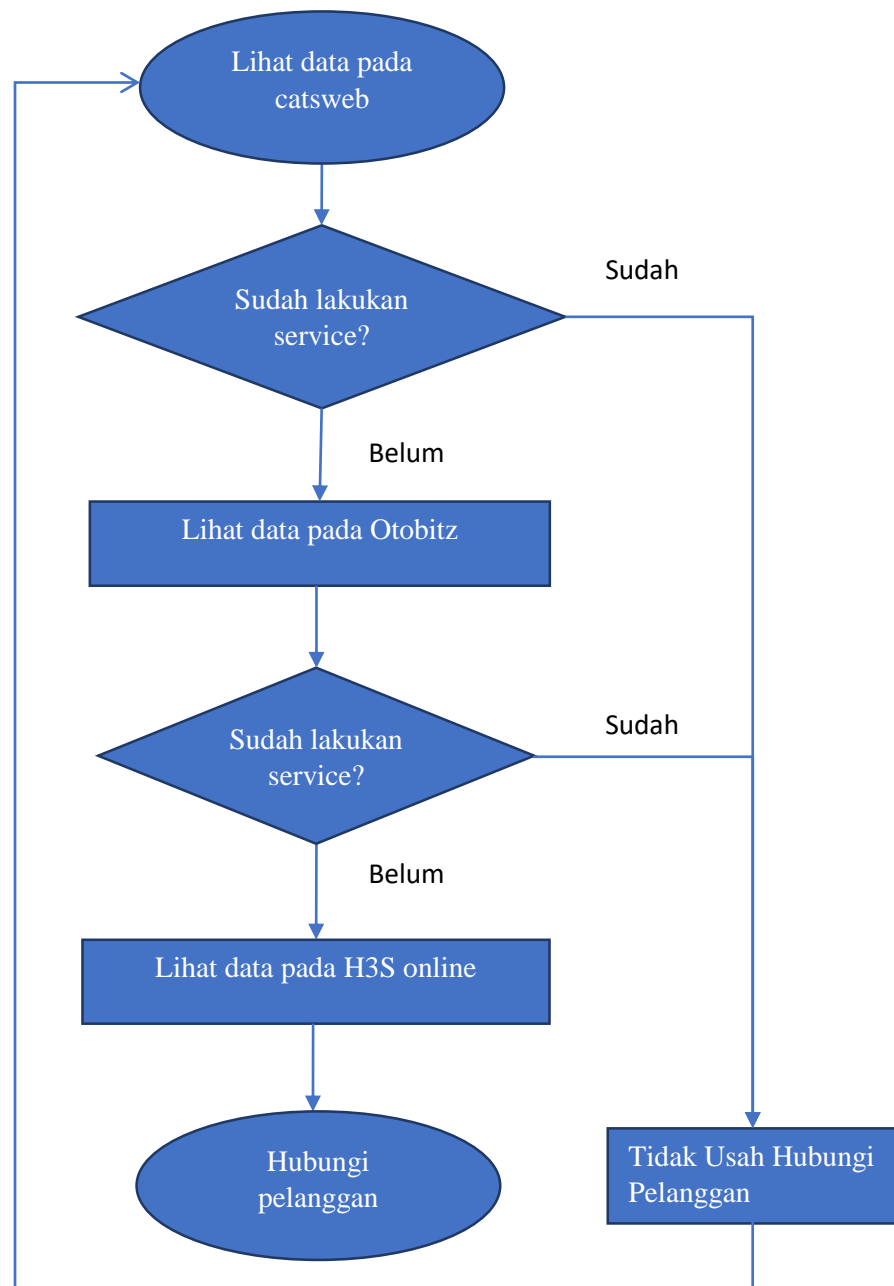
*Reminder service* adalah aktivitas mengingatkan pelanggan untuk melakukan servis perawatan berkala setiap 6 bulan atau setiap 10.000 km (mana yang tercapai lebih dahulu) yang dilakukan melalui telepon maupun sms. Aktivitas melakukan *reminder service* ditunjukkan untuk meningkatkan *incoming unit service*.

Langkah pertama yang dilakukan untuk *reminder* adalah praktikan membuka Catsweb lalu login, lalu klik *contact planners* selanjutnya klik *reminder*, lalu akan muncul data-data pelanggan yang menjadi target *reminder* pada hari itu, selanjutnya cek terlebih dahulu apakah pelanggan tersebut telah melakukan servis caranya adalah cari data pelanggan tersebut di Otobitz, kemudian praktikan lihat apakah di data

pelanggan tersebut pemilik kendaraan sudah pernah servis, jika tidak ada riwayat servis selanjutnya cari kembali di H3S online, karena bisa saja pemilik kendaraan membawa kendaraannya untuk servis di *dealer* lain, jika di H3S juga tidak ada riwayat servis, barulah praktikan bisa menghubungi pelanggan tersebut untuk *reminder service*, setelah itu praktikan menawarkan *booking service*. Jika pelanggan setuju, selanjutnya atur jadwal, lalu input waktu (hari, tanggal, jam) berdasarkan kesediaan pelanggan lalu *input detail booking*. Jika pelanggan sudah pernah melakukan *booking service* dalam jangka waktu dekat, pelanggan tidak usah dihubungi karena nantinya pelanggan akan merasa terganggu.

Aktivitas *reminder service* juga dapat dilakukan melalui *WhatsApp* ataupun SMS. Untuk *reminder service* melalui SMS biasanya dilakukan satu minggu sebelum dilakukan *reminder service* melalui telepon dan menggunakan aplikasi Otobitz atau Catsweb. Untuk *reminder* melalui *WhatsApp* dilakukan jika nomor telepon pelanggan tidak bisa dihubungi.

Tujuan *reminder service* yaitu memberikan kemudahan pelanggan untuk melakukan perawatan berkala tepat pada waktunya agar kendaraan selalu dalam kondisi yang prima.



**Gambar III. 3**

***Flowchart Proses Reminder Service***

*Sumber: Data diolah oleh Praktikan*

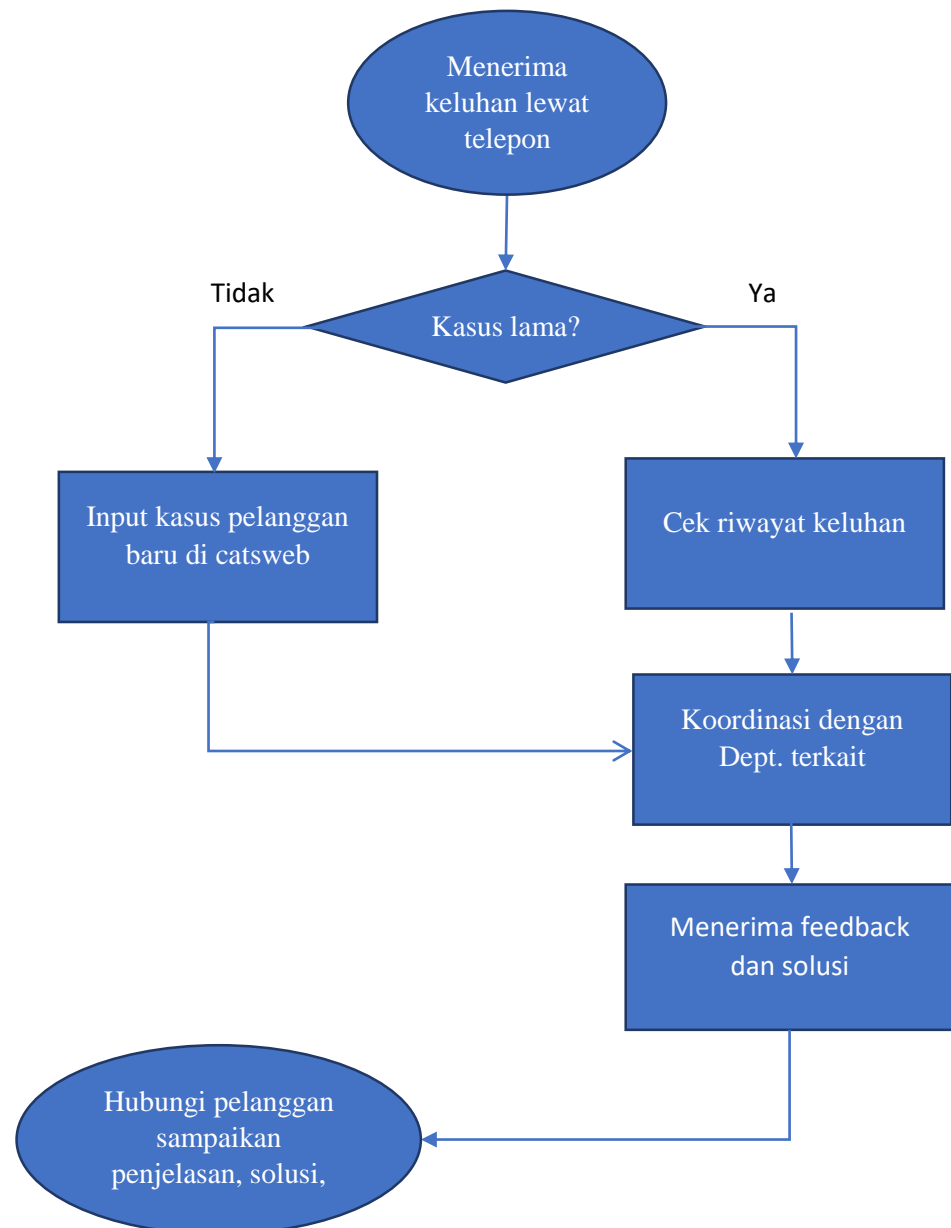


## 2. Menerima panggilan telepon dari pelanggan

Praktikan ditugaskan untuk menerima telepon yang masuk dari pelanggan sekaligus membantu mengenai suara pelanggan yang muncul di *dealer*, khususnya yang berkaitan dengan:

- a. Pelayanan di *dealer* secara keseluruhan
- b. *Problem*/keluhan.

Melalui telepon biasanya pelanggan hendak menyampaikan keluhan, pertanyaan, saran, komentar, ucapan terima kasih maupun permintaan. Saat keluhan pelanggan masuk, praktikan berkoordinasi dengan divisi terkait, misalnya keluhan tersebut terkait masalah servis, langkah pertama yang praktikan lakukan adalah membuka Catsweb untuk melihat apakah keluhan tersebut baru atau sudah lama, bila keluhan tersebut baru, maka terlebih dahulu menginput kasus tersebut ke Catsweb selanjutnya praktikan berkoordinasi dengan *service manager* dan *service advisor* yang menjadi PIC saat servis mobil dilakukan, praktikan memonitor proses koordinasi dengan *service advisor*, jika solusi sudah ditemukan praktikan langsung melakukan *follow up* terkait masalah tersebut kepada pelanggan.



**Gambar III.4**

***Flowchart proses Customer Handling***

*Sumber: Data diolah oleh praktikan*

### 3. Menginput data Customer Appraisal Program (CAP) yang sudah lengkap ke data produksi

Customer Appraisal Program adalah *survey* (kuesioner) yang diisi oleh pelanggan saat proses serah terima mobil dari *salesperson* ke pelanggan. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan mengenai kualitas pengiriman (*delivery*) dan proses serah terima mobil termasuk sikap, penampilan, dan penjelasan wiraniaga seputar fitur, garansi, dan buku manual mobil. Selain itu juga membantu proses pengumpulan informasi pelanggan. Pada tahap awal, praktikan diberi CAP bulan Juni oleh *salesperson*, lalu praktikan akan mengecek terlebih dahulu apakah CAP tersebut sudah lengkap dan nomor rangka kendaraan sesuai dengan yang ada di buku garansi. Jika sudah lengkap selanjutnya praktikan buka data penjualan HPM di Microsoft Excel, lalu Praktikan cari apakah di data penjualan HPM terdapat nomor rangka yang tertulis di CAP, berikutnya salin data pelanggan yang ada di file data penjualan HPM ke file tanda terima pengembalian kuesioner CAP, hanya disalin hanya data Dealer, *Customer Name, Frame No, Type, Faktur Date*.

Thank you for your ever open choosing Honda products. It is our commitment to deliver an outstanding customer's satisfaction. We really appreciate if you could help us to fill in all the questions below. Your frank opinion will be valuable for us to serve you better in the future. Thank you.

Regards,

**Tomoki Uchida**  
President Director  
PT Honda Prospect Motor

**Data Pelanggan**  
1194669

Nama Pelanggan: IUDH ESH Ikonset  
Nomor Telepon: 0812-9556-557  
Dealer: Machi Triputra Arta Mandiri  
Wiranaga: Guntur Mubtiul Chom  
Model Kendaran: JET 15 CVT  
Nomor Rangka: AMH6E5E20E33209432

**PENYUJUAN**

1. Apakah wiranaga kami mengantarkan sesuai model Honda tersebut?  
☒ Ya ☐ Tidak

2. Apakah model Honda Anda ada sesuai waktu yang dijanjikan?  
☒ Ya ☐ Tidak

3. Apa pendapat Anda mengenai kebersihan model Honda?  
☒ Bersih ☐ Cukup bersih ☐ Kotor

4. Apa pendapat Anda mengenai sikap dan penampilan wiranaga kami?  
☒ Memuaskan ☐ Cukup baik ☐ Tidak memuaskan

5. Bagaimana pelayanan mengenai time-teny dan kemampuan yang terdapat pada produk Honda?  
☒ Baik ☐ Cukup baik ☐ Tidak baik

6. Bagaimana pelayanan mengenai garansi produk serta biaya yang tertera pada buku servis (termasuk perantara garansi, waktu pemeliharaan dan sebagainya)?  
☒ Baik ☐ Cukup baik ☐ Tidak baik

7. Bagaimana pelayanan mengenai buku manual pelanggan dan dokumen-dokumen lainnya?  
☒ Baik ☐ Cukup baik ☐ Tidak baik

8. Apakah wiranaga kami menghubungi Anda setelah kurang lebih 2 bulan setelah pengantaran mobil, untuk penindak lanjut?  
☒ Ya ☐ Tidak

Gambar III.5

## Lembar Customer Appraisal Program

Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri

DATA PENJUALAN HPM [Read-Only] - Microsoft Excel						
	B	C	D	E	F	G
	REDE DEALER	NAMA DEALER	NO RANGKA	Tipe KENDARAAN	WARNA	NAMA SALESPERSON
1						
2						
3	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037700694	(D01C) HONDA BR-V 1.5 E CVT CKD	PUTIH	TOTONA HAZARA
4	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0175037700118	(D01H) HONDA BR-V 1.5 E MT CKD	ABU-ABU BAJA METALIK	DEVY FEBRIANT
5	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037701247	(D01C) HONDA BR-V 1.5 E CVT CKD	ABU-ABU BAJA METALIK	ODI WARTO PRASETYA UTAMA
6	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037703890	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	ABU-ABU BAJA METALIK	REZA AKBAR HALORI PUTRA
7	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037708266	(D011) BRIO SATYA 1.2 E CVT CKD	ABU-ABU BAJA METALIK	DIAN AS
8	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0175037713284	(D01T) BRIO SATYA D01 1.2 E MT	ABU-ABU BAJA METALIK	EVAN AKBARI SUPHA
9	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037703896	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	ABU-ABU BAJA METALIK	LELI REZIKIAR
10	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037702425	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	PUTIH	SAMUL KHOIRUL ANAM
11	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037700992	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	PUTIH	AGUSIN IKA MERDEKAWATI
12	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037704610	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	MERAH PEKAT MUTIARA	DIAN AS
13	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037703486	(D013) BRIO RS 1.2 CVT CKD	ABU-ABU BULAN METALIK	ROMELAN
14	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037710164	(D011) BRIO SATYA 1.2 E CVT CKD	MERAH	OFFICE HONDA TRIPUTRA BEKASI
15	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037710289	(D011) BRIO SATYA 1.2 E CVT CKD	MERAH	REZA AKBAR HALORI PUTRA
16	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0175037713656	(D01T) BRIO SATYA D01 1.2 E MT	MERAH	SAMUL KHOIRUL ANAM
17	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037707909	(D011) BRIO SATYA 1.2 E CVT CKD	MERAH	DIAN AS
18	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0175037714157	(D01T) BRIO SATYA D01 1.2 E MT	KUNING MUTIARA	DIAN AS
19	146	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MHRD0195037701030	(D01T) CITY GRS 1.5 E CVT	PUTIH ORCHID MUTIARA	DIAN AS

Gambar III.6

## Contoh Data penjualan HPM

Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri

No.	Dealer	Customer Name	Frame No.	Type	Faktur Date
1	HONDA TRIPUTRA BEKASI	TJHIN KIM HONG	MHRRU1850J704661	(RU1D) HONDA HR-V RU1 1.5 E CVT CKD	03/07/2018
2	HONDA TRIPUTRA BEKASI	ROSIDAH, SE	MHRDD1850J707909	(DD11) BRIO SATYA 1.2 E CVT CKD	03/07/2018
3	HONDA TRIPUTRA BEKASI	SUKRESNO	MHRDG1850J701247	(DG1C) HONDA BR-V 1.5 E CVT CKD	03/07/2018
4	HONDA TRIPUTRA BEKASI	RULLY DWI AGUSTINA, DRG	MHRRU1830J701022	(RU1C) HONDA HR-V RU1 1.5 S CVT CKD	03/07/2018
5	HONDA TRIPUTRA BEKASI	MIZA TANIA DESWITANTY // QQ PRASETYO WIDODO	MHRRU1850J707276	(RU1D) HONDA HR-V RU1 1.5 E CVT CKD	31/07/2018
6	HONDA TRIPUTRA BEKASI	SRI SUDARMAYATI // QQ EKO SUKAMTO	MHRRU1850J705862	(RU1D) HONDA HR-V RU1 1.5 E CVT CKD	27/07/2018
7	HONDA TRIPUTRA BEKASI	BILLY AGUNG PRIANTO	MHRDD1750J713656	(DD1T) BRIO SATYA DD1 1.2 E MT	30/07/2018
8	HONDA TRIPUTRA BEKASI	NARTI	MHRDD4870J701573	(DD4Q) HONDA MOBILIO DD4 1.5 RS M-CVT	28/07/2018
9	HONDA TRIPUTRA BEKASI	REYNALDUS GOLDY APRYANTO TJONDRO // QQ ROSDIANI	MHRRW1880J805650	(RW1C) CR-V 1.5 TC PRESTIGE CVT CKD	25/07/2018

Gambar III.7

### Contoh Data Tanda Terima Kuesioner CAP

Sumber: Data Internal PT. Triputra Arta Mandiri

#### 4. Memposting dan mengelola media sosial Honda Triputra Bekasi

Media sosial yang dimiliki Honda Triputra Bekasi yaitu *Instagram*, praktikan ditugaskan untuk memposting foto yang telah didesain oleh bagian IT untuk selanjutnya diberi *caption* menarik, praktikan juga akan memasukan *Instagram story* seputar jam buka dan suasana di dalam *dealer*. Tidak hanya itu saja, praktikan juga aktif membalas komen-komen di *Instagram* dan memasarkan *dealer* dengan cara mengomentari postingan dari komunitas-komunitas Honda atau akun yang berkaitan dengan otomotif.



**Gambar III.8**

### **Postingan *Instagram* Honda Triputra Bekasi**

*Sumber: Screenshot via Instagram (tanggal 9 Agustus 2018)*

#### **5. Mengatur *booking service***

*Booking service* adalah aktivitas untuk mengatur janji servis (mengatur waktu terkait hari, tanggal, jam) berdasarkan kesediaan pelanggan datang ke *dealer*. Tujuannya adalah untuk memudahkan pelanggan melakukan servis yang diantaranya adalah tidak perlu mengantri dan memaksimalkan layanan yang diberikan kepada

pelanggan, karena kedatangan pelanggan telah dipersiapkan sebelumnya. Pada tugas ini, praktikan mempunyai tugas untuk mengatur jadwal *booking* pelanggan. Apabila ada telepon/*WhatsApp* masuk dari pelanggan yang ingin lakukan *booking*, yang praktikan lakukan pertama kali adalah mengucapkan salam, lalu praktikan menanyakan data pelanggan dan keinginan pelanggan, selanjutnya tanyakan lebih detail servis yang ingin dilakukan apakah servis perawatan berkala atau servis perbaikan, jika pelanggan ingin servis perbaikan maka terlebih dahulu dilakukan pengecekan ketersediaan *part* ke bagian *spare part*, jika sudah lalu atur jadwal servis, praktikan akan lihat terlebih dahulu apakah waktu yang diinginkan oleh pelanggan masih tersedia, jika waktunya sudah pas selanjutnya praktikan akan mengecek dan menginformasikan estimasi waktu dan biaya. Jika jadwal sudah ditentukan, buat *form booking service*-nya, kemudian form tersebut diberikan kepada bagian *service advisor*.

#### **6. Melakukan *greetings* ke pelanggan.**

*Greetings* adalah aktivitas mengirimkan pesan melalui SMS kepada pelanggan untuk mengucapkan salam dan selamat terkait *birthday* dan *festive greetings* lainnya. *Festive greetings* yang dimaksud seperti: Hari Raya Idul Fitri, Hari Raya Natal, Hari Raya Waisak, Hari Raya Nyepi, Tahun Baru Masehi, Tahun Baru Muharram, Tahun Baru Imlek, Hari Peringatan Kemerdekaan RI. Pada

tugas ini, pertama-tama Praktikan *login* ke catsweb, buka modul  
Contact Planers, lalu pilih ucapan selamat



(SMS), pilih Ucapan Selamat Ulang Tahun lalu akan muncul nama-nama pelanggan yang menjadi target *greetings* pada hari itu. Lalu kirimkan SMS. *Greetings* dapat dilakukan melalui catsweb maupun otobitz.

### C. Kendala yang Dihadapi

Selama pelaksanaan PKL di PT. Triputra Arta Mandiri praktikan menemui beberapa kendala yang dihadapi, diantaranya ialah:

1. Catsweb yang digunakan untuk mengambil data pelanggan untuk dilakukan *reminder service* sering mengalami kelambatan dan tidak bisa diakses sehingga menghambat praktikan untuk melakukan *reminder service*.
2. Kurangnya informasi dan penjelasan dari mentor seputar servis sehingga ketika ada pelanggan yang bertanya, praktikan tidak tahu atau tidak yakin untuk menjawabnya.
3. Modem Otobitz sering mengalami *error* sehingga ketika praktikan ingin mengirim sms *greetings* ke pelanggan tidak bisa.

### D. Cara Mengatasi Kendala

Terdapat beberapa kendala yang pratikan hadapi selama melaksanakan PKL di PT. Triputra Arta Mandiri namun praktikan mencoba mengatasi kendala tersebut dengan beberapa cara dan beberapa teori yang praktikan dapat dibangku perkuliahan, diantaranya:

1. Praktikan akan bertanya terlebih dahulu ke CCO dari *dealer-dealer* honda lain, apakah kelambatan tersebut juga terjadi di delaer mereka,

jika terjadi hanya pada Honda Triputra Bekasi Praktikan akan melaporkan ke bagian IT untuk selanjutnya diteruskan ke pusat.

2. Praktikan mempelajari kembali modul *customer care* dan buku servis. Adapun pengertian belajar menurut (Suyono, 2011) adalah suatu upaya pembelajaran untuk mengembangkan seluruh kepribadian, baik fisik maupun psikis. Belajar juga dimaksudkan untuk mengembangkan seluruh aspek intelegensi, cerdas secara emosional, cerdas secara psikomotor, dan memiliki keterampilan yang berguna untuk kehidupannya.
3. Praktikan akan berkoordinasi dengan bagian IT kembali dan meminta untuk diperbaiki modem yang bermasalah tersebut. Menurut (Hasibuan, 2009) koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah praktikan melaksanakan PKL selama dua bulan di PT. Triputra Arta Mandiri, maka praktikan mencoba menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang didapatkan oleh praktikan setelah melaksanakan PKL:

1. Selama PKL, praktikan mengetahui kegiatan pemasaran yang dilakukan di tempat PKL, diantaranya adalah *telemarketing* dan *CRM*. PT. Triputra Arta Mandiri mengedepankan pelayanan *after sales* dan sangat menjaga hubungan pelanggan, hal tersebut dilakukan agar pelanggan tidak pindah ke pesaing. (Thomas, 2015) mengatakan bahwa memperoleh *customer* baru itu *cost*-nya tiga-lima kali lipat dibanding mempertahankan *customer* yang ada.
2. Praktikan mengetahui proses kegiatan pemasaran selama PKL. Kegiatan *CRM* atau menjaga hubungan pelanggan dimulai dari selalu mengingatkan pelanggan untuk melakukan servis melalui telepon dan ada juga kegiatan telemarketing dengan menawarkan servis di dealer Honda Triputra Bekasi, setelah servis *follow up* apakah masih ada kekurangan atau ada keluhan, jika ada keluhan minta maaf dan segera atasi masalah tersebut kepada dept. terkait. Buat pelanggan merasa spesial dengan mengucapkan *greetings* untuk hari hari spesial.

## B. Saran

Ada beberapa saran yang hendak praktikan sampaikan kepada perusahaan tempat Praktikan melaksanakan PKL yaitu PT. Triputra Arta Mandiri, sehingga saran ini dapat dijadikan acuan untuk perbaikan bagi perusahaan tersebut. Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan kepada perusahaan, antara lain:

1. PT. Triputra Arta Mandiri seharusnya menambah *handphone* kantor, karena *handphone* yang seharusnya digunakan oleh CCO juga dipakai oleh Service Advisor, karena itu akan menghambat pekerjaan dari CCO dan respon yang diberikan kepada konsumen akan lama.
2. PT. Triputra Arta Mandiri seharusnya memberikan informasi-informasi seputar bengkel lebih detail untuk para mahasiswa PKL agar mahasiswa tersebut tidak bingung saat pelanggan bertanya.
3. Melakukan lebih banyak promosi di media sosial seperti *paid promote* atau melakukan *endorsement* ke akun-akun *Instagram* seputar otomotif, karena *dealer* Honda Triputra Arta masih baru jadi belum banyak pelanggan maupun calon pelanggan yang mengetahui tentang *dealer* tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Chr, Jimmy, L.Goal. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Penerbit PT.Gramedia Widiasarana Indonesia, 2008.
- Data Internal* PT. Triputra Arta Mandiri, 2018.
- Fitradian Dhimas. *Alasan di Balik Perbedaan Lambang Honda Mobil dan Motor*. 2017. <https://www.otosia.com/berita/alasan-di-balik-perbedaan-lambang-honda-mobil-dan-motor.html> / (Diakses tanggal 11 Oktober 2018)
- H3S Online*. 2018. [www.hpm.co.id](http://www.hpm.co.id) (Diakses tanggal 9 Agustus 2018)
- Hajat, Nurahma, dkk. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012. [http://fe.unj.ac.id/?page\\_id=1123](http://fe.unj.ac.id/?page_id=1123) (Diakses tanggal 5 September 2018)
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Job Description Resource*. 2018. <http://www.jobdesc.net/> (Diakses tanggal 2 Oktober 2019)
- Lembong, Thomas. *Biaya Merangkul Customer Baru Lebih Mahal*. 2015. <https://ekonomi.kompas.com/> (Diakses tanggal 4 Januari 2019)
- Lesmana, Dony. *Honda Resmikan Dealer Honda Triputra Bekasi*. 2016. <https://autotekno.sindonews.com/read/1141135/120/honda-resmikan-dealer-honda-triputra-bekasi-1474454204> / (Diakses tanggal 11 Oktober 2018)
- Pabrik PT Honda Prospect Motor di Indonesia Mencapai Angka Produksi Ke-Satu Juta*. 2017. <https://www.honda-indonesia.com/> (Diakses tanggal 28 Desember 2018)
- Rao, Vijay. *Perkembangan Otomotif di Indonesia*. 2016. <https://mobilkamu.com/artikel/otomotif/> (Diakses tanggal 15 September 2019)
- Suyono dan Hariyanto. *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2011.
- Tandyo, Lindawati. 2018. Wawancara “*Tentang PT. Triputra Arta Mandiri*”, di PT. Triputra Arta Mandiri, Bekasi.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 : Surat Permohonan PKL



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180  
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

Nomor : 0701/UN39.12/KM/2018  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

24 April 2018

Yth. HRD Honda Triputra Bekasi  
PT. Triputra Arta Mandiri  
Jl. Siliwangi Raya Narogong 30, Sepanjang Jaya,  
Rawalumbu, Bekasi Barat 17114

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Erlin Arista  
Nomor Registrasi : 8223163540  
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)  
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  
No. Telp/HP : 081300286197

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada tanggal 2 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Manajemen Pemasaran (D3)

## Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan



**HONDA TRIPUTRA BEKASI**  
**PT. Triputra Arta Mandiri**  
Jl. Siliwangi Raya Narogong 30.  
Sepanjang Jaya, Rawa Lumbu,  
Bekasi Barat 17114  
Showroom : 021-8273 4462  
Fax : 021- 8273 4463

Nomor : 145/MGR-HTB/VIII/2018  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Permohonan Kegiatan Praktek Kerja Industri

Kepada Yth,

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat  
**Universitas Negeri Jakarta**  
Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat dari **Universitas Negeri Jakarta** perihal **Permohonan Kegiatan Praktek Kerja Industri** dengan nomor surat **0701/UN39.12/KM/2018**, maka dengan ini kami ingin memberitahukan bahwa kami menerima dan mengizinkan Mahasiswa/i **Universitas Negeri Jakarta** untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri di PT. Triputra Arta Mandiri (Honda Triputra Bekasi).

Berikut adalah nama Mahasiswa/i **Universitas Negeri Jakarta** yang akan melakukan kegiatan Praktek Kerja Industri di perusahaan kami.

**ERLIN ARISTA**

Adapun periode pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Industri dimulai dari tanggal **02 Juli 2018 s.d 31 Agustus 2018**.

Demikian Surat Persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 28 Juni 2018

  
**PT. Triputra Arta Mandiri**

Lindawati Tandyo  
(Direktur Utama)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285

Laman: [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**

Nama ..... Elin Arista  
No. Registrasi ..... 8223163540  
Program Studi ..... Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik ..... Pt. Tripultra Aita Mandiri  
Alamat Praktik/Telp ..... Jl. Siliwangi, Raya Narogong no.30  
Sepanjang Jaya, Bekasi / 021-81734460

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 2 Juli 2018	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 3 Juli 2018	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 4 Juli 2018	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 5 Juli 2018	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 6 Juli 2018	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Sabtu, 7 Juli 2018	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Senin, 9 Juli 2018	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Selasa, 10 Juli 2018	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Rabu, 11 Juli 2018	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Kamis, 12 Juli 2018	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Jumat, 13 Juli 2018	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Sabtu, 14 Juli 2018	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Senin, 16 Juli 2018	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Selasa, 17 Juli 2018	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Rabu, 18 Juli 2018	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2018  
Penilai,

PT. Triputra Arta Mandiri

(.....USA KAMILA.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



### Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**

Nama : Erlin Aristo  
No. Registrasi : 8223165540  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Triputra Arta Mandiri  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Siluwangi Raya Marogong No.30  
Sepanjang Jaya, Bekasi / 021-8234460

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis, 19 Juli 2018	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Jumat, 20 Juli 2018	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Sabtu, 21 Juli 2018	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Senin, 23 Juli 2018	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Selasa, 24 Juli 2018	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Rabu, 25 Juli 2018	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Kamis, 26 Juli 2018	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Jumat, 27 Juli 2018	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Sabtu, 28 Juli 2018	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Senin, 30 Juli 2018	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Selasa, 31 Juli 2018	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Rabu, 1 Agustus 2018	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Kamis, 2 Agustus 2018	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Jumat, 3 Agustus 2018	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Sabtu, 4 Agustus 2018	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2018  
Penilai,

**PT. Triputra Arta Mandiri**

(*[Signature]*)  
UIN. FAMILA

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**

Nama : Erlin Arista  
No. Registrasi : 8223163540  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Triputra Arta Mandiri  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Silwangi, Raya Marogong no.30  
Sepanjang Jaya, Bekasi 021-82734460

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 6 Agustus 2018	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 7 Agustus 2018	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 8 Agustus 2018	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 9 Agustus 2018	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 10 Agustus 2018	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Sabtu, 11 Agustus 2018	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Senin, 13 Agustus 2018	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Selasa, 14 Agustus 2018	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Rabu, 15 Agustus 2018	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Kamis, 16 Agustus 2018	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Jumat, 17 Agustus 2018	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Sabtu, 18 Agustus 2018	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Senin, 20 Agustus 2018	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Selasa, 21 Agustus 2018	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Rabu, 22 Agustus 2018	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 31 Agustus 2018  
Penilai,

**PT. Triputra Arta Mandiri**

*[Signature]*  
(..... Uten Kamila .....)

**Catatan :**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**

Nama : Erlin Arista  
No. Registrasi : 8223163540  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. Triputra Arta Mandiri  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Siliwangi, Raya Negeri no 10  
Sepanjang Jaya Bekasi 17154160

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis, 23 Agustus 2018	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Jumat, 24 Agustus 2018	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Sabtu, 25 Agustus 2018	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Senin, 27 Agustus 2018	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Selasa, 28 Agustus 2018	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Rabu, 29 Agustus 2018	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Kamis, 30 Agustus 2018	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Jumat, 31 Agustus 2018	8. <i>[Signature]</i>	
9.	.....	9. ....	
10.	.....	10. ....	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta, 31 Agustus 2018  
Penilai,

**PT. Triputra Arta Mandiri**

(.....) Uka KAHULIA

**Catatan :**

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4 : Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



### PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM DIPLOMA III ..... SKS

Nama : Erlin Arista  
No.Registrasi : 8223163540  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : Klonda Triputra Bekasi  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Silvawangi Raya Negeri / No 30 Sepanjang Jaya, Rawalumbu Bekasi / 021-8273 4460

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian :  <table><tr><th>Skor</th><th>Nilai</th><th>Bobot</th></tr><tr><td>86-100</td><td>A</td><td>4</td></tr><tr><td>81-85</td><td>A-</td><td>3,7</td></tr><tr><td>76-80</td><td>B+</td><td>3,3</td></tr><tr><td>71-75</td><td>B</td><td>3,0</td></tr><tr><td>66-70</td><td>B-</td><td>2,7</td></tr><tr><td>61-65</td><td>C+</td><td>2,3</td></tr><tr><td>56-60</td><td>C</td><td>2,0</td></tr><tr><td>51-55</td><td>C-</td><td>1,7</td></tr><tr><td>46-50</td><td>D</td><td>1</td></tr></table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	90																															
3	Sikap dan Kepribadian	95																															
4	Kemampuan Dasar	85																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	95																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan)  Nilai Rata-rata :  <table><tr><td><math>\frac{935}{10}</math></td><td>=</td><td>93.5</td></tr><tr><td colspan="3">10 (sepuluh)</td></tr></table>	$\frac{935}{10}$	=	93.5	10 (sepuluh)																										
$\frac{935}{10}$	=	93.5																															
10 (sepuluh)																																	
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	95																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95																															
10	Hasil Pekerjaan	95	Nilai Akhir :  <table><tr><td>93</td><td>A</td></tr><tr><td>Angka bulat</td><td>huruf</td></tr></table>	93	A	Angka bulat	huruf																										
93	A																																
Angka bulat	huruf																																
Jumlah		935																															

Jakarta, 31 Agustus 2018  
**PT. Klonda Triputra Arta Mandiri**

*[Signature]*  
UCA KAMILA  
(.....)

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

**Lampiran 5 : Tabel Kegiatan PKL**

No.	Tanggal	Kegiatan
1	2 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan pada karyawan PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Memahami aturan dan prosedur perusahaan</li> <li>• Penjelasan tugas-tugas</li> </ul>
2	3 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mempelajari modul <i>customer care</i></li> </ul>
3	4 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mempelajari software otobitz dan H3S online</li> </ul>
4	5 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan promosi di <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Latihan melakukan panggilan dan terima telepon dari pelanggan</li> </ul>
5	6 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui SMS Otobitz</li> <li>• Menerima telepon yang masuk dari pelanggan</li> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> </ul>
6	7 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin</li> </ul>
7	9 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data CAP bulan Juni</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
8	10 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
9	11 Juli 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Mengatur booking service</li> </ul>
10	12 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan promosi di <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur booking service</li> </ul>
11	13 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk reminder service</li> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> </ul>
12	14 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin UAS</li> </ul>
13	16 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin UAS</li> </ul>
14	17 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengucapkan selamat ulang tahun ke pelanggan melalui SMS</li> <li>• <i>Reminder service</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
14	18 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
15	19 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
16	20 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin UAS</li> </ul>
17	21 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reminder service melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
18	23 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Menjawab pertanyaan pelanggan lewat <i>WhatsApp</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
19	24 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan promosi di <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mengucapkan selamat ulang tahun ke pelanggan melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• <i>Reminder service</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> </ul>
20	25 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
21	26 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
22	27 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui Otobitz dan Catsweb</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
23	28 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
24	30 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
25	31 Juli 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
26	1 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>boking service</i></li> </ul>
27	2 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjawab pertanyaan pelanggan lewat <i>WhatsApp</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> </ul>
28	3 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder</i></li> </ul>

		<i>service</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
29	4 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mengucapkan selamat ulangtahun kepada pelanggan melalui Catsweb</li> <li>• Menerima panggilan dari pelanggan</li> </ul>
30	6 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
31	7 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data CAP bulan Juli</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
32	8 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui <i>WhatsApp</i></li> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
33	9 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengucapkan selamat ulangtahun kepada pelanggan melalui Otobitz</li> </ul>
34	10 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• <i>Reminder service</i> melalui Otobitz &amp; Catsweb</li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
34	11 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
36	13 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Menjawab pertanyaan pelanggan lewat <i>WhatsApp</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
37	14 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
38	15 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
39	16 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• <i>Reminder service</i> melali Otobitz &amp; Catsweb</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>

40	17 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur Hari Kemerdekaan Indonesia</li> </ul>
41	18 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
42	20 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• <i>Reminder service</i> melalui Otobitz &amp; Catsweb</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
43	21 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>
44	22 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libur Hari Idul Adha</li> </ul>
45	23 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan <i>greetings</i> hari raya Idul Adha melalui Otobitz</li> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> </ul>
46	24 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
47	25 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reminder service</i> melalui WhatsApp</li> <li>• Melakukan promosi di <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
48	27 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
49	28 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengelola <i>Instagram</i> PT. Triputra Arta Mandiri</li> <li>• <i>Reminder service</i> melalui Otobitz &amp; Catsweb</li> <li>• Mengatur <i>booking service</i></li> </ul>
50	29 Agustus 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan panggilan telepon untuk <i>reminder service</i></li> <li>• Menerima panggilan telepon dari pelanggan</li> </ul>